

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO**

Las Tres Hermanas VFT/GR/07469 Calle Fuente I nº 2, 18680 Salobreña Granada  
Tlf: +34 6 11 58 69 32 info.lastreshermanas@gmail.com

Conforme al Artº 25 del Decreto 13/2020, de 18 de mayo, el establecimiento dispone del siguiente Reglamento de Régimen Interno que será de obligado cumplimiento para los clientes del establecimiento. El artículo 25 del Decreto 13/2020 dispone: 1. -Los establecimientos hoteleros podrán disponer de un reglamento de régimen interior en el que se fijarán normas de obligado cumplimiento para las personas usuarias durante su estancia, sin que pueda contravenir lo dispuesto en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, ni en el presente Capítulo. 2.-El reglamento de régimen interior estará siempre a disposición de las personas usuarias y será expuesto, al menos en castellano e inglés, en lugar visible y fácil acceso del establecimiento. Se deberá publicitar este reglamento en la página web propia del establecimiento, en el caso de existir esta. 3. Las empresas explotadoras de los establecimientos hoteleros podrán recabar el auxilio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para desalojar de los mismos a quienes incumplan el reglamento de régimen interior, incumplan las reglas usuales de convivencia social o pretendan acceder o permanecer en los mismos con una finalidad diferente al normal uso del servicio, de conformidad con lo establecido en el Artº 36.4 de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre.

## **REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR**

1. Los clientes están obligados a presentar documento de identificación en el momento de su admisión en el establecimiento.
2. A todo usuario del establecimiento, antes de su admisión, le será entregado un documento de admisión que debe ser firmado obligatoriamente por el cliente, y en el que consta el nombre, categoría y número de inscripción del establecimiento, número o identificación de la unidad de alojamiento, número de personas que la van a ocupar, fechas de entrada y salida, y el precio del alojamiento si el cliente ha contratado directamente con el establecimiento hotelero. Al firmar este documento y la aplicación Partee para el registro en línea, el cliente acepta el Reglamento de Régimen Interior del establecimiento. El documento de admisión, una vez firmado, será conservado por el establecimiento.
3. Obligaciones de las personas usuarias de servicios turísticos: Las personas titulares de los establecimientos podrán impedir el acceso y la permanencia en los mismos de las personas usuarias que incumplan o hayan incumplido con anterioridad alguno de los deberes siguientes (art. 36.3 y 22 Ley de Turismo 13/2011).
  - Observar las reglas de convivencia e higiene dictadas para la adecuada utilización de los establecimientos turísticos.
  - Respetar las normas de régimen interior de los establecimientos turísticos, siempre que no sean contrarias a la ley.
  - Respetar la fecha pactada de salida del establecimiento dejando libre la unidad ocupada.
  - Pagar los servicios contratados en el momento de la presentación de la factura o en el plazo pactado, sin que el hecho de presentar una reclamación implique la exención del pago.

– Respetar los establecimientos, instalaciones y equipamientos de las empresas turísticas. – Respetar el entorno medioambiental del patrimonio histórico cultural y los recursos turísticos de Andalucía.

4. El establecimiento podrá solicitar garantía previa de pago, indistintamente por cualquiera de estos medios: tarjeta de crédito, transferencia, etc., por los servicios contratados, tanto por la totalidad de la reserva como por la de los extras. El establecimiento podrá establecer una fianza que será devuelta, una vez revisada la habitación, excepto en los siguientes casos: alojamiento o visitas de personas no registradas o contratadas; mal estado de la habitación por roturas, suciedad excesiva o mal olor por el consumo de tabaco u otras sustancias; producir ruidos o molestias a otros clientes, sobretodo en horario nocturno; salir más tarde de la hora estipulada (11:00h). Esta fianza no excluye otras posibles acciones legales.

5. La jornada hotelera comienza a las 13:00 horas del primer día del período contratado y finaliza a las 11:00 horas de la mañana del día señalado como fecha de salida. Sin previo acuerdo, no se admitirá la prolongación en su ocupación por tiempo superior al contratado. Caso de que exista acuerdo se deberá abonar el importe de una jornada completa.

6. No se permitirá la estancia de dos personas en una habitación doble que se hubiera contratado como individual. No se permiten visitas a las habitaciones. No se permite la entrada de menores que no vayan acompañados por un padre o tutor legal.

7. El establecimiento dispone de servicio de caja fuerte de seguridad en cada habitación para la custodia de dinero y objetos de valor, El establecimiento no se hace responsable de la pérdida o sustracción de dinero u objetos de valor.

8. El horario de limpieza de las habitaciones es de 11:00 a 13:00 horas. No hagan otro uso de las toallas de la habitación que el de la higiene personal.

9. Se establece un horario nocturno, de 00:00 a 07.00 horas, dentro del cual se deberá evitar hacer ruidos y molestar a otros clientes.

10. Se prohíbe fumar en todo el establecimiento, a excepción de lo permitido en la Ley 28/2005, de medidas sanitarias frente al tabaquismo, así como en la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, que la modifica.

11. Se prohíbe el acceso de personas acompañadas de animales, a excepción de las personas acompañadas de perros guías, conforme establece la Ley 5/1998, de 23 de noviembre, relativa al uso en Andalucía de perros guía por personas con disfunciones visuales.

12. La cocina principal del establecimiento no es para uso de los huéspedes, para evitar molestias a otros huéspedes. No utilice el frigorífico de la cocina principal ni el de la cocina de la primera planta. Hay una nevera a su disposición en el salón, junto a la mesa del comedor, para poner su comida y bebidas personales. La explotadora no se hace responsable del mal uso de los productos almacenados. Evite comer en su habitación. Utilice únicamente las zonas designadas para las comidas: mesa de comedor en el salón, terraza (en la azotea).

13. Para aquellos servicios del establecimiento destinados tanto a clientes como al público en general, se impedirá el acceso y/o la permanencia de personas, en los siguientes supuestos: a) Cuando el aforo establecido se haya completado con los usuarios que se encuentren en el interior del recinto o establecimiento. b) Cuando se haya superado el horario de cierre del establecimiento. c) Cuando se carezca de la edad mínima establecida para acceder al local, según la normativa vigente. d)

Cuando la persona que pretenda acceder no haya abonado la entrada o localidad en los casos en que ésta sea exigible. e) Cuando la persona manifieste actitudes violentas, en especial, cuando se comporte de forma agresiva o provoque altercados, origine situaciones de peligro o molestias a otros asistentes. f) Cuando la persona no reúna unas condiciones mínimas de higiene. g) Cuando la persona porte armas, y objetos susceptibles de ser utilizados como tales, salvo que de conformidad con lo dispuesto en cada momento por la normativa específica aplicable, se trate de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o de escoltas privados integrados en empresas privadas, y accedan al establecimiento en el ejercicio de sus funciones. h) Cuando la persona esté consumiendo drogas, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, o muestren síntomas de haberlas consumido, y los que muestren signos o comportamientos evidentes de estar embriagados. Igualmente será causa de expulsión cuando ocasionen desperfectos malintencionados en las instalaciones, escándalo, bullicios, especialmente ante quejas de otros usuarios a los que perturbe su tranquilidad e intimidad.

En todos estos casos, el establecimiento podrá recurrir al auxilio de los Agentes de la Autoridad Policial competente.

No obstante, la persona queda obligada al abono de los gastos que haya generado hasta el momento de la prohibición de acceso o permanencia en el establecimiento.

14. Los objetos abandonados en las habitaciones permanecerán en custodia por un periodo de dos meses. No se incluirán entre los objetos a custodiar ropa interior, productos de aseo personal, alimentos o bebidas.

### **INFORMACIÓN Y DUDAS**

15. Para cualquier tipo de dudas o cuestiones relativas al funcionamiento del establecimiento podrá dirigirse a la explotadora, que le atenderá para resolver su duda o cuestión.

### **INFORMACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PRESTADOS POR TERCEROS**

16. La explotadora puede informarle sobre excursiones y servicios prestados por empresas ajenas al establecimiento.

17. Este establecimiento no se hace responsable de los servicios prestados por terceros.

18. Todas las instalaciones y servicios ofrecidos por el establecimiento cumplen con las medidas de seguridad estipuladas al efecto, garantizando y favoreciendo su seguridad.

### **CONSEJOS Y SUGERENCIAS**

- Vigile y controle su equipaje. No lo deje desatendido.
- Mantenga la puerta cerrada cuando esté en su habitación.
- Cierre la puerta de su habitación al salir de ella, y asegúrese de que está correctamente cerrada, aun cuando su ausencia sólo sea por un corto espacio de tiempo.
- Si el equipaje tiene cerradura, úselo siempre al salir de su habitación.
- Nunca exhiba joyas, dinero u objetos de valor en su habitación.

- Notifique inmediatamente a la explotadora cualquier hecho anormal que aprecia como: personas en actitud sospechosa en el establecimiento, repetidas llamadas telefónicas de personas que no se identifican, llamadas a la puerta de su habitación de personas desconocidas para Ud., o no encontrar a nadie en la puerta cuando Ud. acude a abrirla.
- Proteja la llave de su habitación. Nunca muestre la llave de su habitación en lugares públicos. No la deje simplemente en el mostrador de recepción. A la fecha de salida, en ausencia de la explotadora depositar la llave en el buzón de la puerta de entrada.
- Si olvida o extravía su llave, sólo la explotadora está autorizado a facilitarle una nueva llave para abrir su habitación. En caso de pérdida de la llave, se cobrarán 50 euros.
- Nuestras medidas de seguridad prohíben fumar en las habitaciones y el uso de la plancha o cualquier otro aparato eléctrico susceptible de producir un incendio en las habitaciones del establecimiento.
- No se moleste si le piden en recepción que se identifique. Es por su seguridad.
- Cuando establezca relaciones sociales con personas desconocidas, no revele el nombre del establecimiento ni el número de su habitación.
- Nunca permita al personal de reparaciones entrar en su habitación sin haberlo requerido o autorizado la explotadora del establecimiento.
- Nunca permita la entrada de personas en su habitación, con entregas que no han sido solicitadas.
- Nunca discuta planes específicos de futuras excursiones, salidas, etc., en público o con extraños.
- En caso de desear que le arreglen la habitación, cuelgue el aviso: “Por favor, arreglen la habitación”, en el exterior de la puerta de su habitación. Si desean que no se le moleste o que no limpien su habitación, cuelgue el aviso: “Por favor, no molesten”.
- No cuelgue ropa/toallas de baño sobre la barandilla del balcón. Se encuentra un tendedero para su uso en la terraza de la azotea.
- Si descubre algún tipo de deterioro o anomalía, póngase en contacto con la explotadora.
- La instalación eléctrica de su habitación es de 220 Voltios.
- Respete las zonas en las que se encuentran las habitaciones durante las horas nocturnas y de siesta, y en general, evite hacer ruido innecesariamente.
- Rogamos utilice las instalaciones adecuadamente, respetando el mobiliario y las plantas del establecimiento hotelero.
- Agradecemos su participación en caso de que durante su estancia en el establecimiento, se practique cualquier simulacro de siniestro e evacuación.
- Los datos personales de los clientes serán tratados con fines de reserva, prestación y cobro de servicios hoteleros y en el caso de tener su consentimiento expreso, envío de información sobre ofertas y servicios propios del hotel. Pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión (olvido), portabilidad de los datos, limitación y oposición a su tratamiento, con solo solicitarlo por cualquier medio al establecimiento hotelero conforme al Reglamento (EU) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica (ES) 3/2018 (LOPDGDD).

## **INTERNAL RULES AND REGULATIONS**

Las Tres Hermanas VFT/GR/07469 Calle Fuente I nº 2, 18680 Salobreña Granada

Tlf: +34 6 11 58 69 32 info.lastreshermanas@gmail.com

In accordance with Article 25 of Decree 13/2020 of 18 May, the establishment has the following Internal Regulations which must be complied with by the establishment's clients. Article 25 of Decree 13/2020 states: 1. -Hotel establishments may have an internal regime regulation which will establish mandatory rules for users during their stay, without contravening the provisions of Law 13/2011, of 23 December, or the present Chapter. 2.-The internal regulations shall always be available to users and shall be displayed, at least in Spanish and English, in a visible and easily accessible place in the establishment. These regulations shall be publicised on the establishment's own website, if such a website exists. 3. The companies operating the hotel establishments may request the assistance of the Security Forces and Bodies to evict from the same those who do not comply with the internal regulations, do not comply with the usual rules of social coexistence or who attempt to access or remain in the same for a purpose other than the normal use of the service, in accordance with the provisions of Art. 36.4 of Law 13/2011, of 23 December.

## **INTERNAL RULES AND REGULATIONS**

1. Guests are obliged to present identification documents upon admission to the establishment.
2. All users of the establishment, prior to their admission, will be given a registration document which must be signed by the client, and which includes the name, category and registration number of the establishment, number or identification of the accommodation unit, number of people who will occupy it, check-in and check-out dates, and the price of the accommodation if the client has contracted directly with the hotel establishment. By signing this document and the Partee app for on line registration, the customer agrees with the establishments' Internal Rules and Regulations. The registration document, once signed, will be kept by the establishment.
3. Obligations of users of tourist services: The owners of the establishments may prevent access and stay in the same of the users who breach or have previously breached any of the following duties (art. 36.3 and 22 Tourism Law 13/2011).
  - Observe the rules of coexistence and hygiene dictated for the proper use of tourist establishments.
  - Respect the internal rules of the tourist establishments, as long as they are not contrary to the law.
  - To respect the agreed date of departure from the establishment, leaving the occupied unit free.
  - To pay for the services contracted at the time of presentation of the invoice or within the agreed period, without the fact of presenting a complaint implying exemption from payment.
  - To respect the establishments, facilities and equipment of the tourist companies. - To respect the environment, historical and cultural heritage and the tourist resources of Andalusia.
4. The establishment may request prior guarantee of payment, indistinctly by any of these means: credit card, transfer, etc., for the contracted services, both for the entire reservation and for the extras. The establishment may establish a deposit that will be returned, once the room has been checked, except in the following cases: accommodation or visits by unregistered or uncontracted persons; poor state of the room due to breakages, excessive dirt or bad smell due to the consumption of tobacco or other substances; causing noise or disturbance to other clients, especially at night;

leaving later than the stipulated time (11:00h). This deposit does not exclude other possible legal actions.

5. Check-in hours are from 13:00 pm – 20.00 pm on the first day of the contracted period and ends at 11:00 am on the day of departure. Without prior agreement, no prolongation of the occupancy for longer than the contracted period will be allowed. If there is an agreement, the amount of a full day's stay must be paid.

6. Two people will not be allowed to stay in a double room that has been contracted as a single room. Visitors are not allowed in the rooms. Minors who are not accompanied by a parent or legal guardian are not allowed in the rooms.

7. The establishment has a safe deposit box service in each room for the safekeeping of money and valuables. The establishment is not responsible for the loss or theft of money or valuables.

8. The cleaning time of the rooms is from 11:00 to 13:00 hours. Do not use the towels in the room for anything other than personal hygiene.

9. During night time, from 00:00 to 07.00 hours, noise and disturbance to other customers must be avoided.

10. Smoking is prohibited throughout the establishment, with the exception of what is permitted in Law 28/2005, on health measures against smoking, as well as in Law 42/2010, of 30 December, which modifies it.

11. Access by persons accompanied by animals is prohibited, with the exception of persons accompanied by guide dogs, in accordance with Law 5/1998, of 23 November, on the use in Andalusia of guide dogs by persons with visual dysfunctions.

12. The main kitchen in the establishment is not for guest use, to avoid inconvenience to other guests. Do not use the fridge in the main kitchen and the kitchenette on the first floor. There is a fridge at your disposal in the living room, next to the dining table, to put your personal food & beverages. The operator is not responsible for misuse of stored goods by other guests. Avoid eating in your room. Please only use the designated areas for meals: dining table in the living room, (roof top) terrace.

13. For those services of the establishment intended for both customers and the general public, access and/or the permanence of persons shall be prevented in the following cases: a) When the established capacity has been completed with the users who are inside the premises or establishment. b) When the closing time of the establishment has been exceeded. c) When the minimum age established for access to the premises is not met, in accordance with the regulations in force. d) When the person seeking access has not paid the entrance fee or ticket in those cases where this is required. e) When the person displays violent attitudes, in particular, when they behave aggressively or provoke altercations, cause situations of danger or disturbance to other attendees. f) When the person does not meet minimum hygiene requirements. g) When the person is carrying weapons or objects that can be used as such, unless, in accordance with the provisions of the specific applicable regulations, they are members of the Security Forces and Corps or private escorts belonging to private companies, and access the establishment in the exercise of their functions. h) When the person is consuming drugs, narcotic or psychotropic substances, or shows signs of having consumed them, and those who show obvious signs or behaviour of being intoxicated. Likewise, expulsion will also be a cause for expulsion when they cause malicious damage to the facilities,

scandal, noise, especially in the event of complaints from other users whose peace and privacy is disturbed.

In all these cases, the establishment may call upon the assistance of the competent police authority. However, the person is obliged to pay the expenses incurred up to the time of the prohibition of access or stay in the establishment.

14. Objects left in the rooms shall remain in custody for a period of two months. Underwear, personal hygiene products, food and drink shall not be included among the objects to be kept in custody.

### **INFORMATION AND QUESTIONS**

15. In case of doubts or questions regarding the establishment, you may contact the operator, who will help you to resolve your doubt or question.

### **INFORMATION ON COMPLEMENTARY SERVICES PROVIDED BY THIRD PARTIES**

16. The operator can inform you about excursions and services provided by companies outside the establishment.

17. This establishment is not responsible for the services provided by third parties.

18. All facilities and services offered by the establishment comply with the security measures stipulated for this purpose, guaranteeing and promoting their safety.

### **HINTS AND TIPS**

- Keep an eye on your luggage. Do not leave it unattended.
- Keep the door closed when you are in your room.
- Close the door to your room when you leave it and make sure it is properly closed, even if you are only gone for a short time.
- If your luggage has a lock, always use it when you leave your room.
- Never display jewellery, money or valuables in your room.
- Immediately notify the operator of any unusual occurrences you notice, such as: suspicious persons in the establishment, knocks on your room door from persons unknown to you, or no one at the door when you go to open it.
- Protect your room key. Never show your room key in public places. Do not simply leave it at the reception desk. When you check out, in the absence of the operator, put the key in the letter box at the front door.
- If you forget or lose your key, only the operator is authorised to provide you with a new key to open your room. In case of loss of the key, 50 euros will be charged.
- Our safety measures prohibit smoking in the rooms and the use of an iron or any other electrical appliance that could cause a fire in the rooms of the establishment.

- Please do not mind if you are asked at reception to identify yourself. It is for your own safety.
- When socialising with strangers, do not reveal the name of the establishment or your room number.
- Never allow service personnel to enter your room without being requested or authorised to do so by the operator.
- Never allow people into your room with unsolicited deliveries.
- Never discuss specific plans for future excursions, outings, etc., in public or with strangers.
- If you wish to have your room serviced, hang the notice: "Please clean room" on the outside of your room door. If you wish not to be disturbed or you do not wish your room to be cleaned, hang the notice: "Please do not disturb".
- Do not hang clothes/towels over the balcony railing. A laundry rack is at your disposal on the roof terrace.
- If you discover any damage or anomaly, please contact the operator.
- The electrical installation in your room is 220 Volts.
- Respect the areas in which the rooms are located during the night and napping hours, and in general, avoid making unnecessary noise.
- Please use the facilities appropriately, respecting the furniture and plants of the hotel establishment.
- We would appreciate your cooperation in the event that during your stay in the establishment, any emergency and evacuation drills are carried out.
- The personal data of the clients will be processed for the purposes of booking, provision and collection of hotel services and, in the event of their express consent, for sending information on offers and services of the hotel. You may exercise your rights of access, rectification, deletion (oblivion), data portability, limitation and opposition to its processing, by simply requesting it by any means to the hotel establishment in accordance with Regulation (EU) 2016/679 (RGPD) and Organic Law (ES) 3/2018 (LOPDGDD).